



# OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações  
Fevereiro 2018

## **EQUIPE TÉCNICA**

Ouvidor

**Pedro Germano Nobre Neto**

Assistentes de Ouvidoria

**Iêda Alves Silveira**

**Rita Maria Silva de Oliveira**

**Vannucy Regina Sousa Soares**

Agentes Administrativos

**Keliane Costa Ribeiro**

**Maria de Fátima Mota Moraes**

Bolsista

**Valentina Silva de Abreu**

## SUMÁRIO

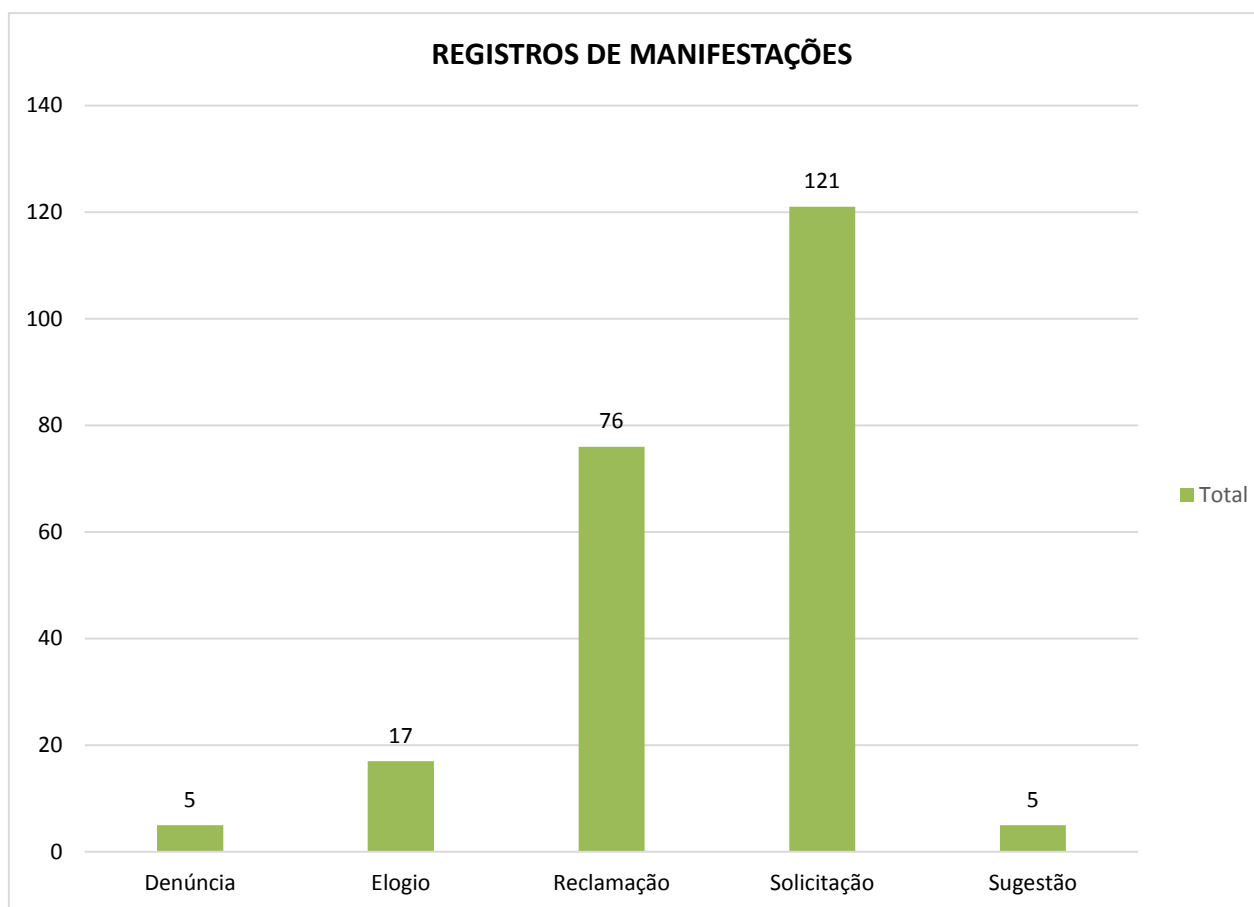
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>05</b>
<b>REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....</b>	<b>06</b>
<b>DENÚNCIA.....</b>	<b>07</b>
<b>ELOGIO.....</b>	<b>08</b>
<b>RECLAMAÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>SOLICITAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>SUGESTÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....</b>	<b>16</b>
<b>DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – FEVEREIRO 2018.....</b>	<b>19</b>
<b>COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....</b>	<b>22</b>

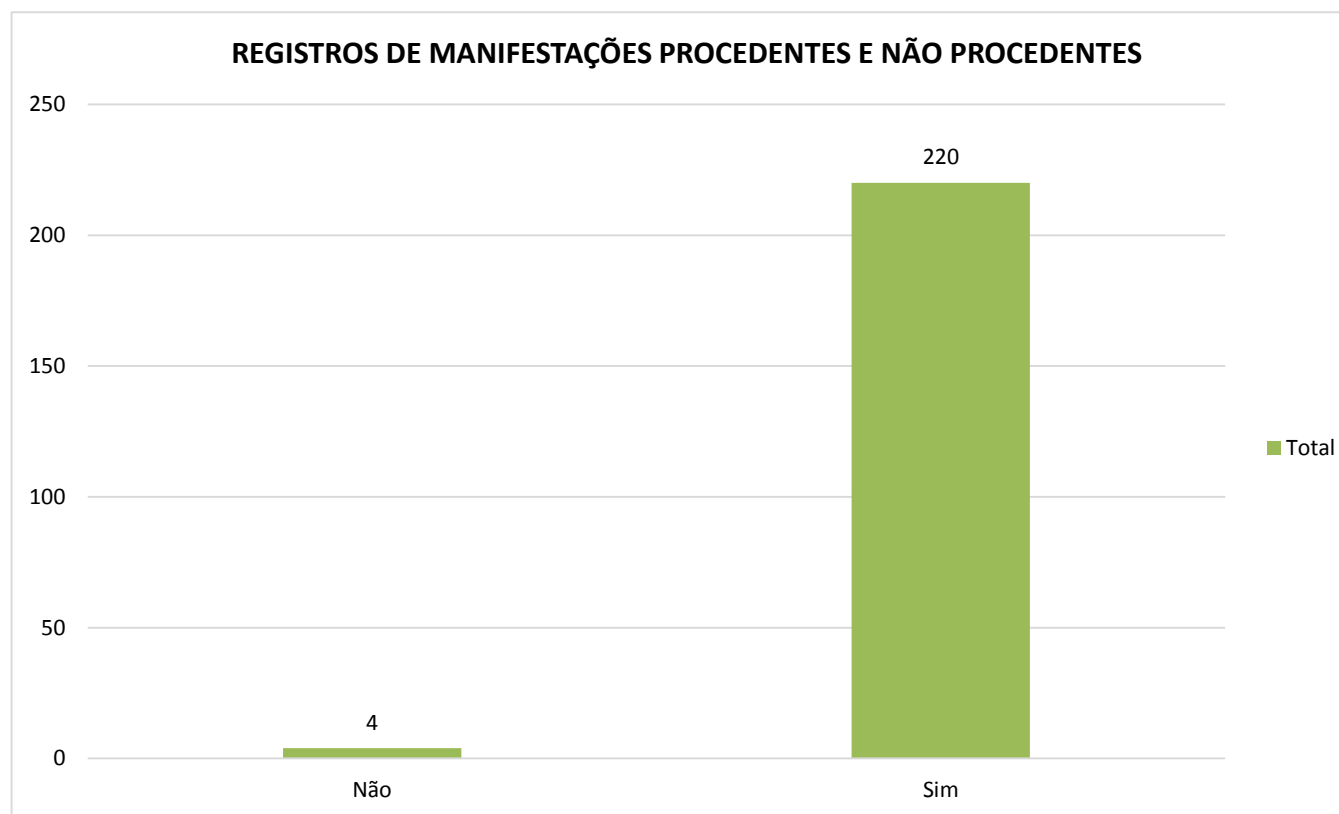
## INTRODUÇÃO

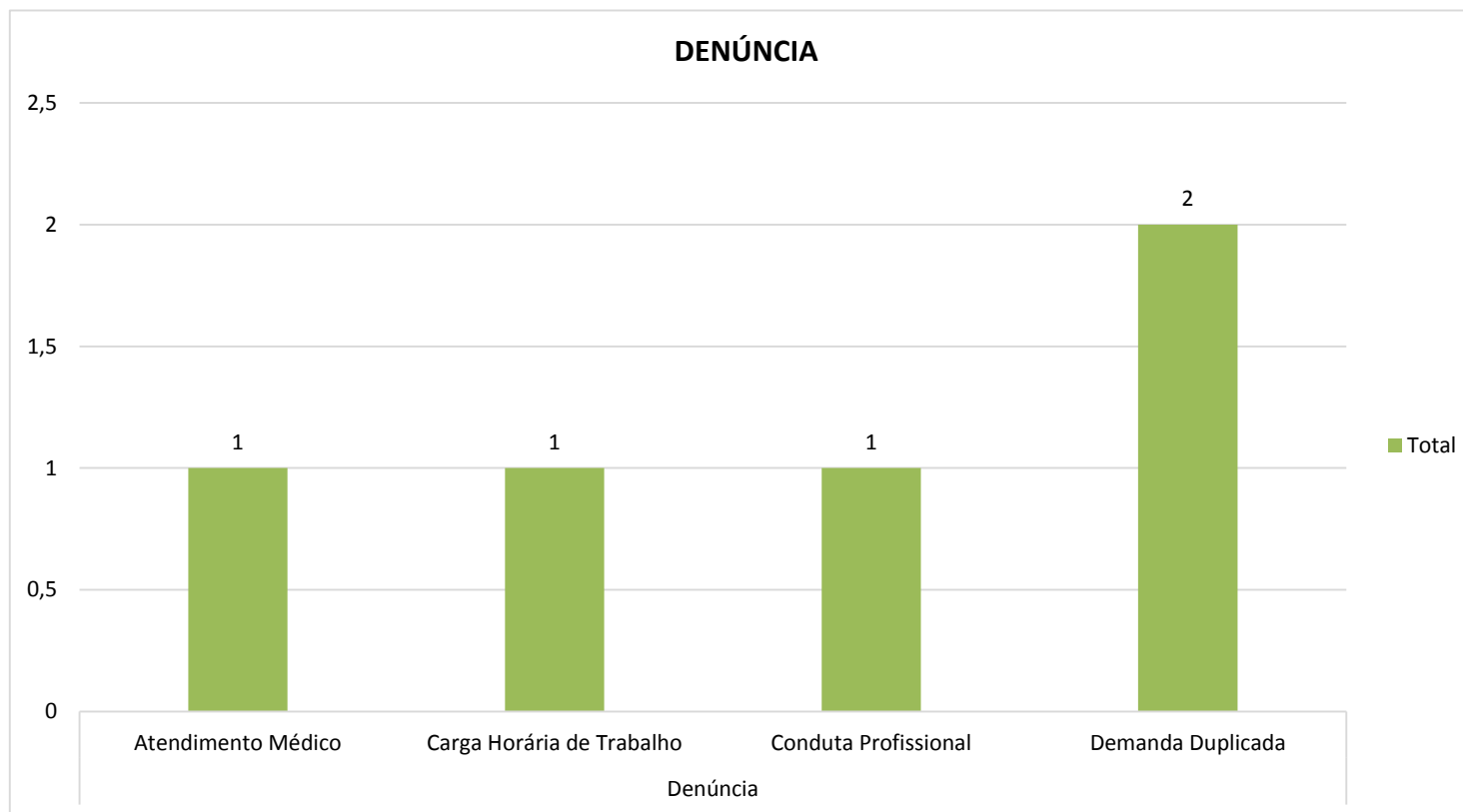
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de fevereiro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH – Ouvidoria).

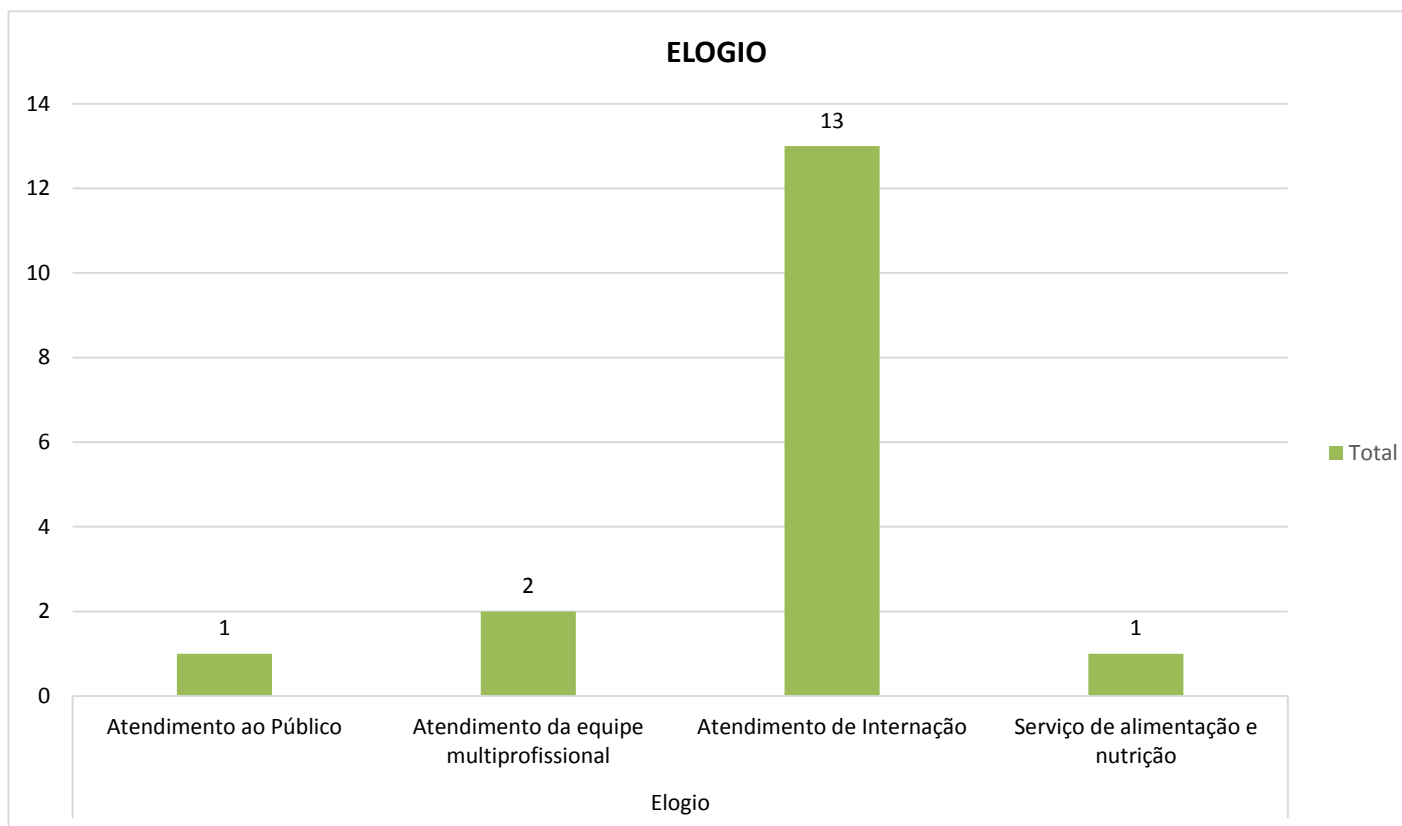
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e vinte e quatro (224) manifestações, sendo cento e vinte e uma (121) solicitações, setenta e seis (76) reclamações, dezessete (17) elogios, cinco (5) denúncias e cinco (5) sugestões.

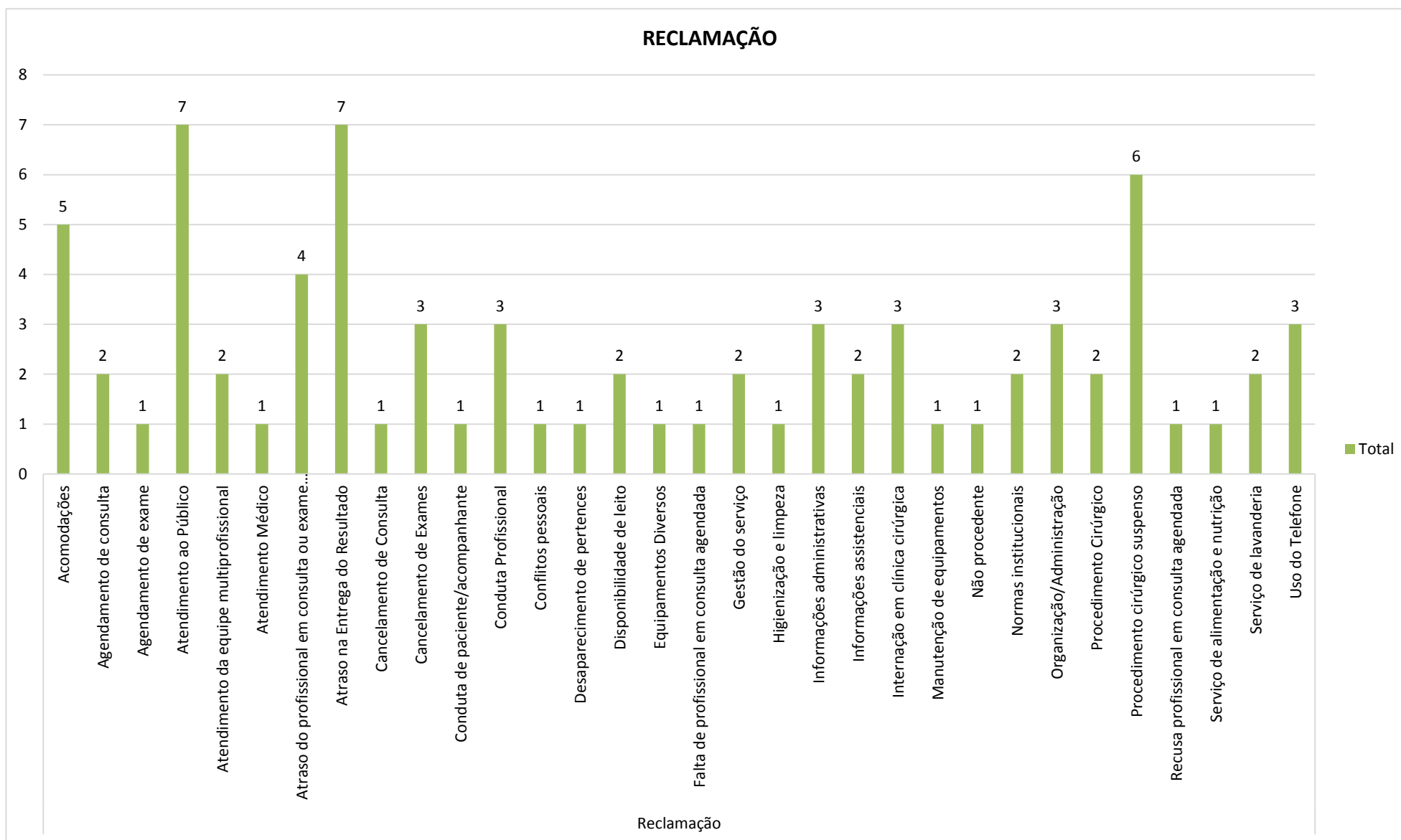
Leva-se em consideração que os registros 100293, 100189, 100017, 99938, 99920, 99722, 99708, 99657, 99621, 99596, 99491, 99427, 99418, 99219 e 99179 tiveram mudança de categoria; nas demandas 101753, 101570, 101494, 101104, 100957, 100823, 100271, 100270, 100269, 99894, 99890, foram realizadas alterações no setor; nas manifestações 101748 e 101731, foram efetivadas mudanças de assunto e de setor, respectivamente. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

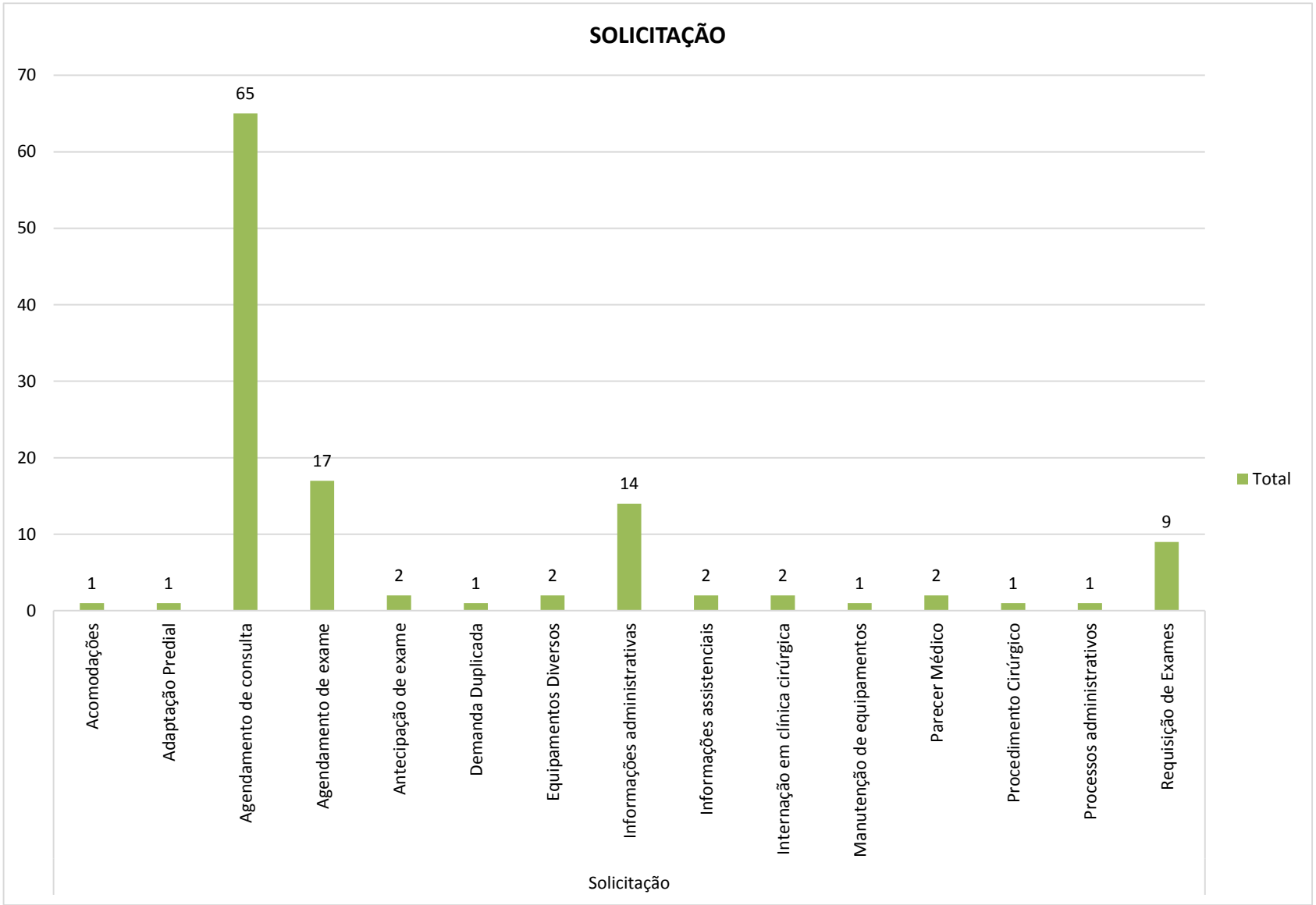


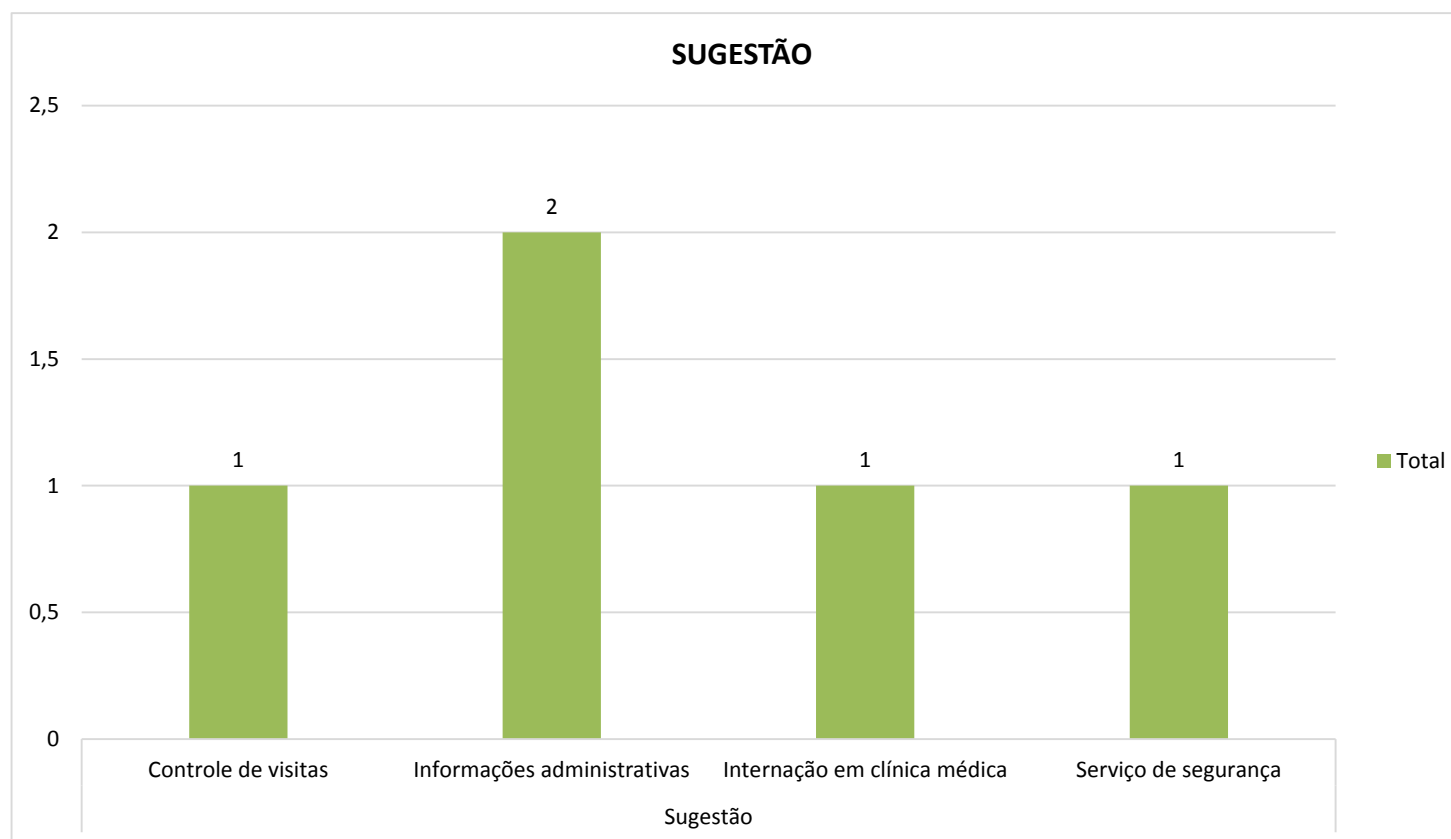








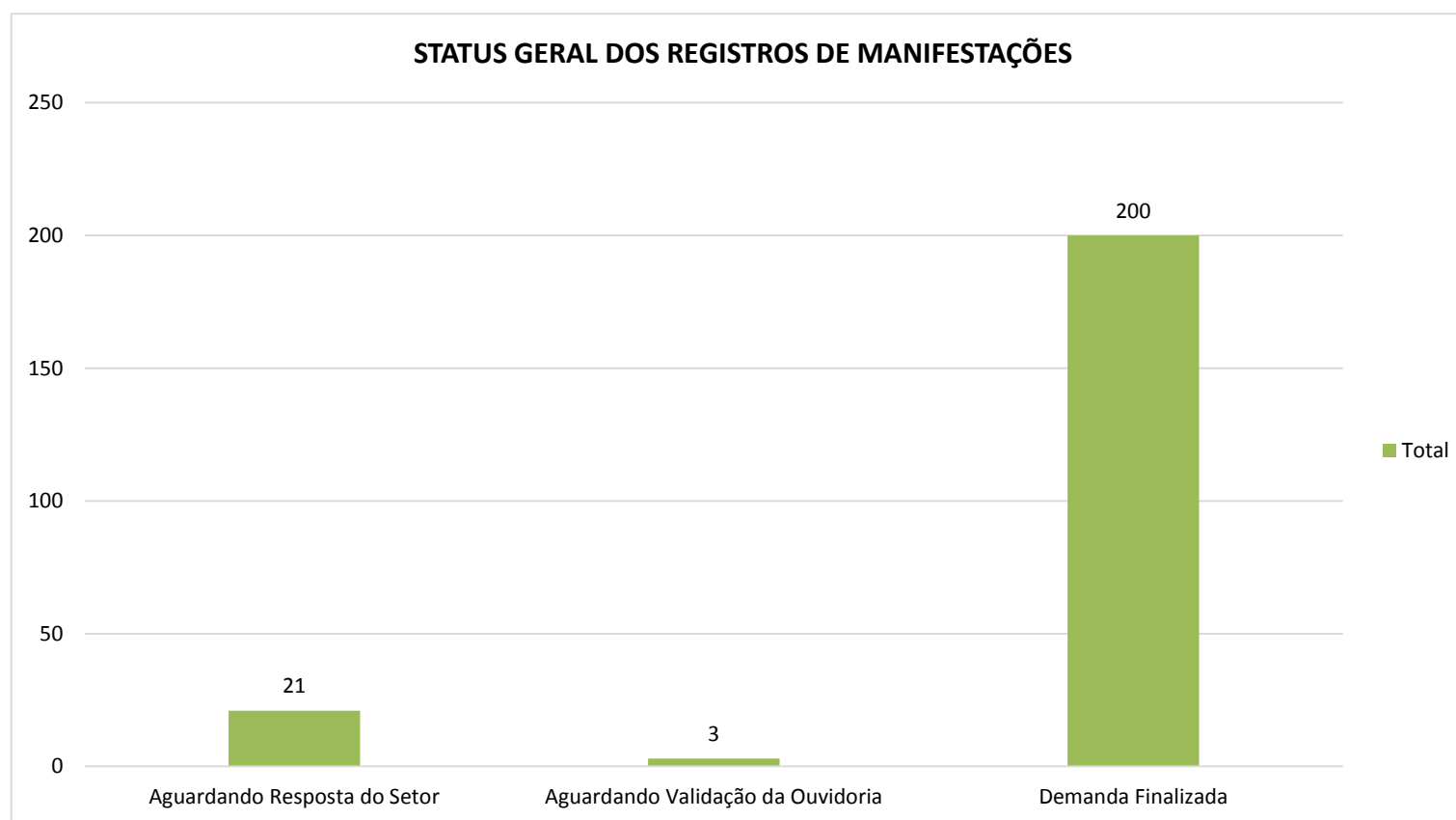




<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
<b>Total Denúncia</b>		<b>5</b>
<b>Elogio</b>	DGC - Banco de Leite Humano	2
	SHH - Nutrição Produção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	10
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
<b>Total Elogio</b>		<b>17</b>
<b>Reclamação</b>	DADT - Unidade de Endoscopia	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Humanização	1
	DGC - Transporte de Pacientes	2
	DGC - Unidade Cardiovascular	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	2
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	SERAS - Ambulatório de Hepatologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Oftalmologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Urologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	16
	SHH - Higienização	2
	SHH - Lavanderia	2

	SHH - Nutrição Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UAO - Recepção	2
	UAO - Segurança Patrimonial	2
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	3
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	5
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	5
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Total Reclamação</b>		<b>76</b>
<b>Solicitação</b>	DGC - Unidade Cardiovascular	2
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	2

	SERAS - UPE - Ambulatório de Transplante Renal	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Urologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	75
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
	UL - Unidade de Licitações	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	6
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Total Solicitação</b>		<b>121</b>
<b>Sugestão</b>	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	2
<b>Total Sugestão</b>		<b>5</b>
<b>Total Geral</b>		<b>224</b>



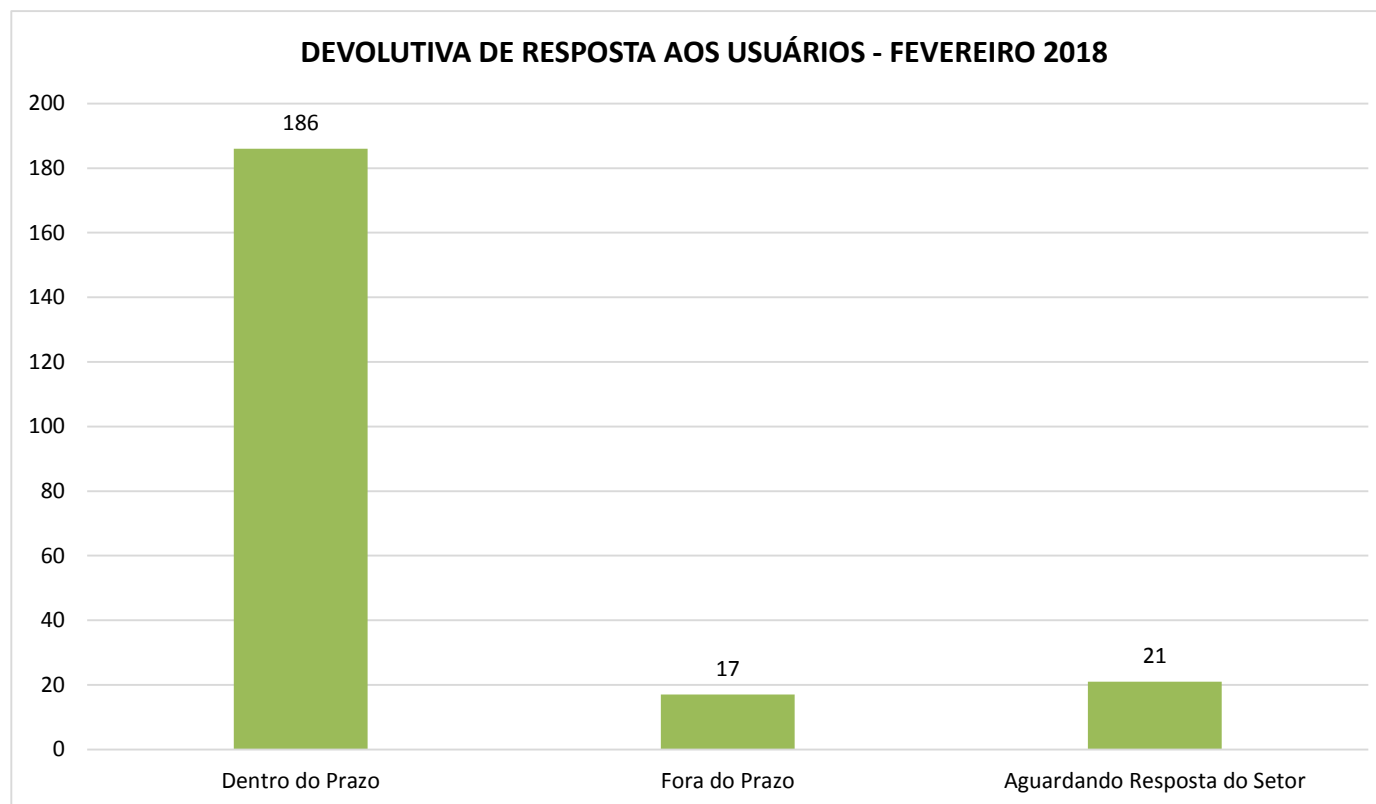
Em: 23/03/2018

<b>STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS</b>		
<b>Status</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
<b>Aguardando Resposta do Setor</b>	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Humanização	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	2
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAO - Recepção	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
UMI - Unidade Materno Infantil	1	
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1	
<b>Total Aguardando Resposta do Setor</b>		<b>21</b>
<b>Aguardando Validação da Ouvidoria</b>	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
<b>Total Aguardando Validação da Ouvidoria</b>		<b>3</b>
<b>Demanda Finalizada</b>	DADT - Unidade de Endoscopia	1
	DGC - Banco de Leite Humano	2
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGC - Unidade Cardiovascular	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1

DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	3
GA - Gerência Administrativa	1
GAS - Gerência De Atenção À Saúde	2
GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
SERAS - Ambulatório de Hebiatria	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ciurgia Plástica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Oftalmologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Transplante Renal	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Urologia	2
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	90
SHH - Higienização	2
SHH - Lavanderia	2
SHH - Nutrição Produção	2
SIF - Setor de Infraestrutura Física	6
UAC - Unidade de Atenção à Criança	6
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	1
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	13
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3

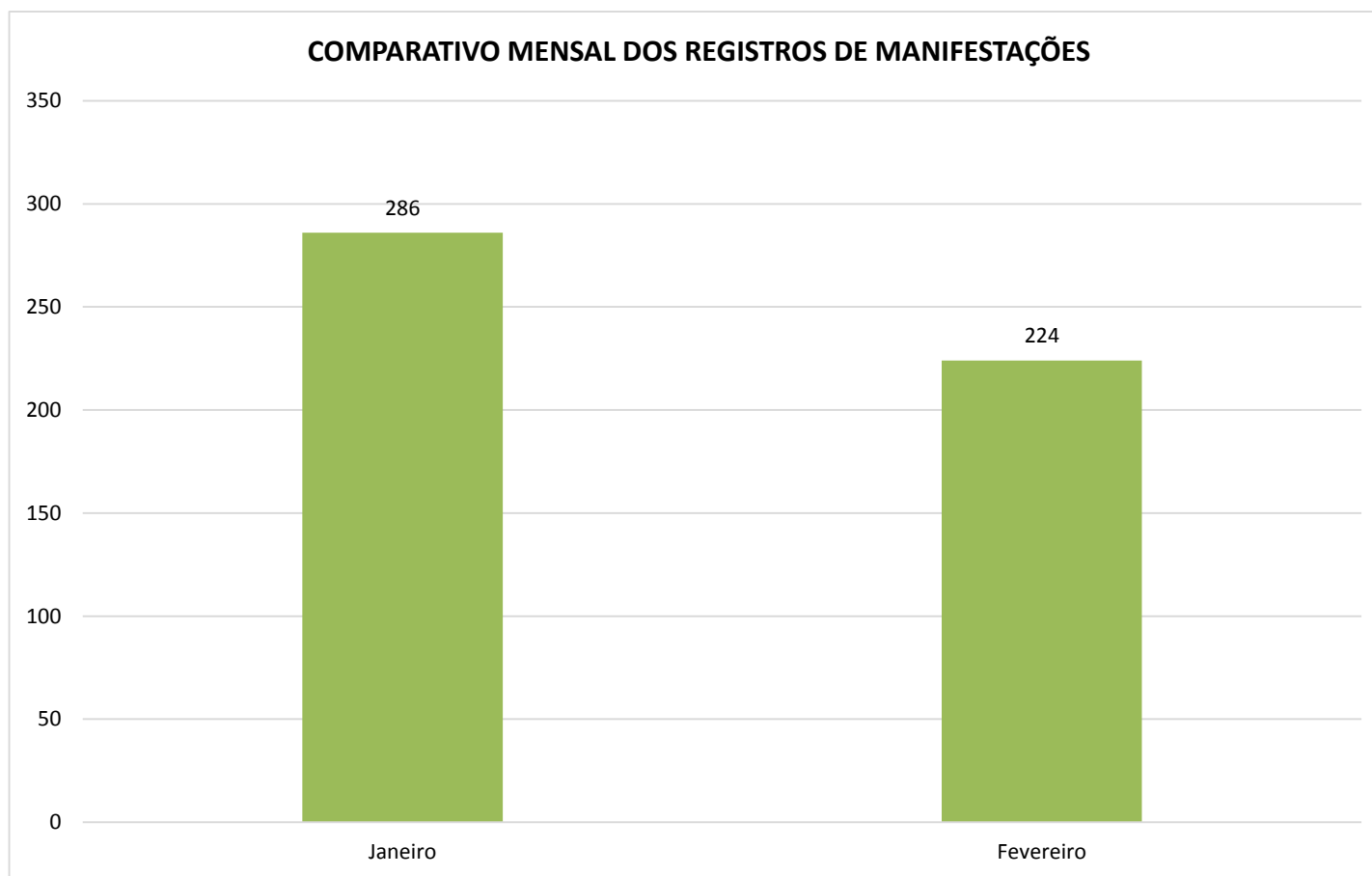
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	9
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	5
	UL - Unidade de Licitações	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	7
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	<b>Total Demanda Finalizada</b>	<b>200</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>224</b>

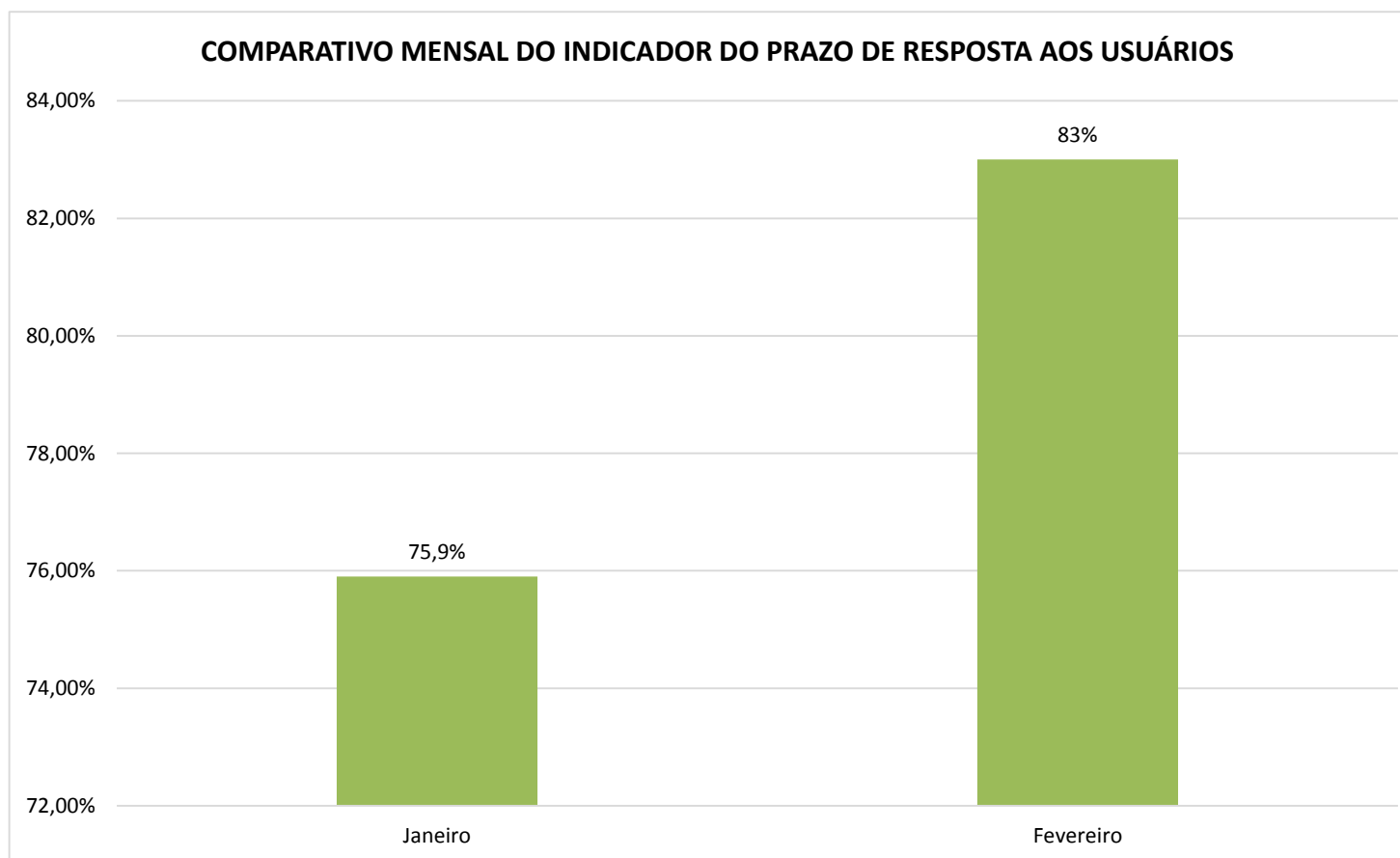
Em: 23/03/2018



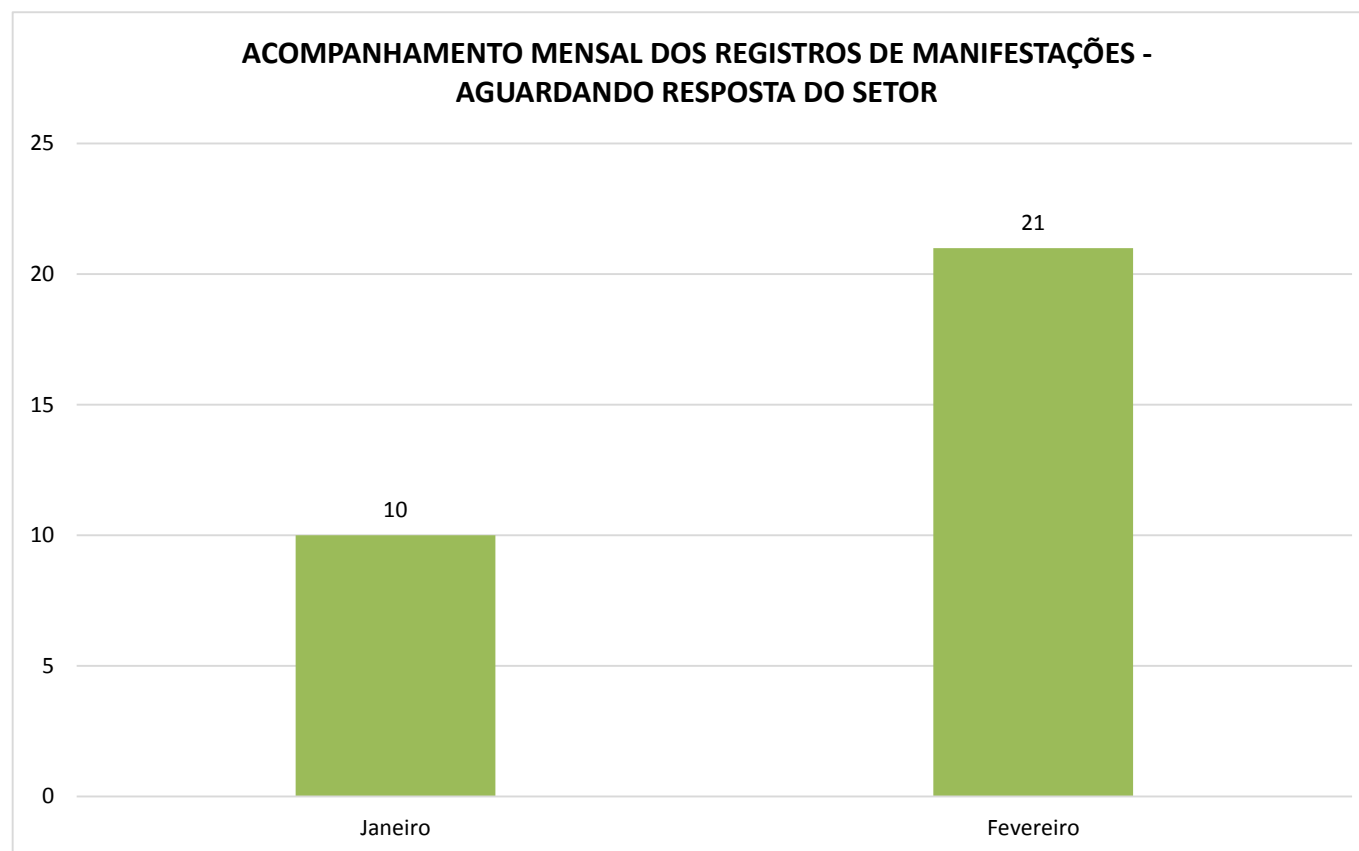
**Em: 23/03/2018**

**Obs.:** O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.





**Obs.:** O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.



**Em: 23/03/2018**

**Obs.:** O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.